

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan sangat mempengaruhi kualitas suatu bangsa. Secara empirik kita bisa mengamati bahwa bangsa-bangsa di Eropa dan Amerika, bahkan beberapa negara tetangga kita dikawasan Asia, seperti halnya Jepang dan Korea Selatan, mampu menjadi bangsa-bangsa terkemuka didunia karena rakyatnya secara umum memang memiliki pendidikan yang baik dan berkualitas. Sebaliknya banyak bangsa berpendidikan rendah. Gambaran nyata dari kondisi tersebut dapat kita amati dari bangsa-bangsa dibelahan Afrika, Berdasarkan realita empirik tersebut maka pendidikan harus mendapatkan prioritas tersendiri agar suatu bangsa bisa menjadi maju dan menempati posisi terhormat diantara bangsa-bangsa lainnya.

Pendidikan Nasional yang berdasarkan Pancasila bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia yang beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa, berbudi pekerti yang luhur, berkepribadian, bekerja keras, tangguh, bertanggung jawab, mandiri, cerdas, dan terampil serta sehat jasmani dan rohani. Pendidikan Nasional juga diharapkan mampu menumbuhkan dan memperdalam cinta tanah air, mempertebal semangat kebangsaan dan rasa kesetiakawanan sosial. Sejalan dengan hal tersebut maka perlu dikembangkan situasi belajar mengajar yang dapat menumbuhkan rasa percaya diri, sikap dan perilaku yang inovatif dan kreatif. Dengan demikian pendidikan nasional akan mampu mewujudkan manusia pembangunan yang dapat

membangun dirinya sendiri serta bersama-sama bertanggung jawab atas pembangunan bangsanya.

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 Negara Republik Indonesia dinyatakan bahwa salah satu tujuan negara Republik Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk itu setiap warga negara Indonesia berhak mendapatkan pendidikan yang bermutu sesuai dengan minat dan bakat yang dimilikinya tanpa memandang status sosial, ras, etnis, agama dan gender.¹

Salah satu kebijakan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia adalah melalui peningkatan mutu pendidikan. Pemerataan dan mutu pendidikan akan membuat warga negara Indonesia memiliki keterampilan khusus (*Life Skills*) sehingga memiliki kemampuan untuk mengenal dan mengatasi masalah diri dan lingkungannya, mendorong tegaknya masyarakat madani dan modern yang dijiwai nilai-nilai agama dan ideologi negara.

Dalam bidang pendidikan, Indonesia dewasa ini paling sedikit menghadapi tiga persoalan yang serius. *Pertama*, krisis moral yang begitu dahsyat di dalam masyarakat. *Kedua*, sistem pembelajaran yang belum begitu memadai disekolah-sekolah. *Ketiga*, mutu pendidikan yang masih rendah khususnya dijenjang pendidikan dasar dan menengah². Namun demikian pemerintah beserta berbagai kalangan telah dan terus menerus berupaya mewujudkan peningkatan mutu pendidikan, antara lain melalui pengembangan dan perbaikan kurikulum dan sistem evaluasi, perbaikan sarana prasarana pendidikan, pengembangan dan

¹Suryadi, *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah Konsep dan Aplikasi*, Bandung, Sarana Panca Karya Nusa, 2009, hlm. 2

² Sindhunata (Ed). 2000. *Menggagas Paradigma Baru Pendidikan Demokrasi, Otonomi, Civil Society, Globalisasi*. Yogyakarta: Kanisius, Hlm. 1

pengadaan buku dan alat pelajaran, pelatihan dan peningkatan kualitas guru dan tenaga kependidikan lainnya, serta peningkatan manajemen sekolah. Walaupun berbagai hal tersebut telah dilakukan tetapi belum mampu menunjukkan peningkatan kualitas yang berarti, terutama sekolah-sekolah di pedesaan atau daerah tertinggal.

Sedikitnya terdapat tiga faktor yang menyebabkan mutu pendidikan tidak mengalami peningkatan yang merata, (Depdiknas, 2002:1). Faktor tersebut adalah : *Pertama*, kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional yang masih menggunakan pendekatan *education production function* atau *input-out put analysis* kurang begitu optimal, karena selama ini dalam menerapkan pendekatan tersebut kurang memperhatikan proses pendidikan. Banyak kalangan berasumsi bahwa sekolah apabila in – put nya baik akan menghasilkan out-put yang baik pula. Padahal proses pendidikan sangat menentukan out – put pendidikan. *Kedua*, penyelenggaraan pendidikan nasional dilakukan secara birokratik-sentralistik sehingga menempatkan sekolah sebagai penyelenggaraan pendidikan sangat tergantung pada keputusan birokrasi pusat yang kadang-kadang kebijakan tersebut tidak sesuai dengan kondisi sekolah setempat. Sekolah kehilangan kemandirian, keluwesan, motivasi, kreatifitas/inisiatif untuk memajukan dan mengembangkan lembaganya termasuk peningkatan mutu sekolah. *Ketiga*, kurangnya peran serta warga sekolah (guru) dan warga masyarakat (orang tua siswa) dalam menyelenggarakan pendidikan dewasa ini. Partisipasi guru dalam pengambilan keputusan sering diabaikan, padahal terjadi tidaknya perubahan di sekolah sangat tergantung pada guru. Partisipasi masyarakat dewasa ini umumnya masih sebatas

pada dukungan dana, sedangkan dukungan lainnya yang berupa moral, pemikiran, barang dan jasa kurang diperhatikan. Akuntabilitas sekolah terhadap masyarakat juga lemah terutama mempertanggungjawabkan hasil pelaksanaan pendidikan kepada masyarakat (orang tua) sebagai *stakeholder*.³

Pada hakikatnya, berbagai upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pendidikan belum menunjukkan hasil yang menggembirakan, bahkan masih banyak kegagalan, ini disebabkan antara lain : masalah manajemen pendidikan yang kurang tepat, penempatan tenaga tidak sesuai dengan bidang keahliannya, penanganan masalah bukan pada ahlinya, pemerataan kesempatan, keterbatasan anggaran yang tersedia, sehingga tujuan pendidikan nasional untuk mencerdaskan kehidupan bangsa melalui peningkatan mutu pada setiap jenis dan jenjang pendidikan belum dapat diwujudkan secara signifikan.

Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana yang diharapkan banyak orang atau masyarakat bukan hanya menjadi tanggungjawab sekolah, tetapi merupakan tanggungjawab dari semua pihak termasuk didalamnya orangtua dan dunia usaha sebagai customer internal dan eksternal dari sebuah lembaga pendidikan. Arcaro S.Jerome dalam Ary Bogdan, RC and Bihlen, menyampaikan bahwa terdapat lima karakteristik

³ Departemen Pendidikan Nasional. 2002. *Informasi tentang Bantuan Operasional Manajemen Mutu (BOMM) untuk Sekolah Menengah Umum*. Jakarta: Direktorat Pendidikan Menengah Umum. hlm. 1-2

sekolah yang bermutu yaitu : 1) Fokus pada pelanggan. 2) keterlibatan total. 3) pengukuran. 4) komitmen. 5) perbaikan berkelanjutan.⁴

Pemimpin lembaga pendidikan Islam, khususnya dilingkungan Madrasah merupakan motivator, *event organizer*, bahkan penentu arah kebijakan sekolah dan madrasah yang akan menentukan bagaimana tujuan-tujuan pendidikan pada umumnya direalisasikan. Firman Allah SWT (QS. Al-Anbiya :73) :

وَجَعَلْنَاهُمْ أَئِمَّةً يَهْدُونَ بِأَمْرِنَا وَأَوْحَيْنَا إِلَيْهِمْ فِعْلَ الْخَيْرَاتِ وَإِقَامَ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءَ الزَّكَاةِ وَكَانُوا لَنَا عَابِدِينَ

Artinya : “Kami telah menjadikan mereka itu sebagai pemimpin-pemimpin yang memberi petunjuk dengan perintah Kami dan telah Kami wahyukan kepada, mereka mengerjakan kebajikan, mendirikan sembahyang, menunaikan zakat, dan hanya kepada Kamilah mereka selalu menyembah, (QS. Al-Anbiya (21):73)”

Kepala sekolah yang efektif adalah kepala sekolah yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Mampu memberdayakan guru-guru untuk melaksanakan proses pembelajaran dengan baik, lancar dan produktif.
2. Dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
3. Mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat sehingga dapat melibatkan mereka secara aktif dalam rangka mewujudkan tujuan sekolah dan pendidikan.

⁴ Ary bogdan, RC And Bihlen, *Qualitative Research For Education An Introduction to Theory and Methods*, London, Allyn and Bacon, Inc, 1982, Hlm. 65

4. Berhasil menerapkan prinsip kepemimpinan yang sesuai dengan tingkat kedewasaan guru dan pegawai lain di sekolah.
5. Bekerja dengan tim manajemen.
6. Berhasil mewujudkan tujuan sekolah secara produktif sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.⁵

Untuk menjawab berbagai permasalahan yang ada di lingkungan pendidikan tersebut terletak pada Manajemen Mutu Terpadu yang akan memberikan solusi para profesional pendidikan untuk menjawab tantangan masa kini dan masa depan. Karena Manajemen Mutu Terpadu dapat digunakan untuk membangun aliansi antara pendidikan, bisnis dan pemerintah. Manajemen Mutu Terpadu dapat membentuk masyarakat responsive terhadap perubahan tuntutan masyarakat di era globalisasi ini. Manajemen Mutu Terpadu juga dapat membentuk sekolah yang tanggap dan mampu merespon perubahan yang terjadi dalam bidang pendidikan demi memberikan kepuasan kepada *stakeholder*.

Manajemen Mutu Terpadu adalah sebuah konsep pendidikan dimana MMT ini adalah suatu sistem manajemen yang berorientasi pada perbaikan mutu secara terus menerus, dimana dalam mencapai itu melibatkan seluruh anggota organisasi dalam mencapainya.⁶

Untuk dapat menerapkan Manajemen Mutu Terpadu dengan baik tentunya diperlukan prinsip-prinsip dan komponen yang harus ada sehingga nantinya

⁵ Mulyasa, E, *Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik, dan Implementasi*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2005, hlm.126

⁶ Tjipto, F & Diana A, *Total Quality management*, Yogyakarta, Andi Offset, 1995, Hlm.

Manajemen Mutu Terpadu ini akan dapat diukur berhasil atau tidaknya. Prinsip dari Manajemen Mutu Terpadu ini adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan : Pendidikan harus memberikan pelayanan kepada pelanggannya, dimana yang dimaksud dengan pelanggan pendidikan ini meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah siswa, guru dan staf tata usaha, sedangkan pelanggan eksternal adalah orangtua siswa, pemerintah dan masyarakat termasuk komite sekolah.
2. Respek terhadap semua orang : Jadi semua orang yang ada di sekolah dianggap memiliki potensi, sehingga setiap orang yang ada di organisasi diperlakukan dengan sebaik-baiknya dan diberi kesempatan untuk berprestasi, berkarir dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.
3. Kepemimpinan (Leadership)
4. Perbaikan terus-menerus, agar sukses sekolah atau madrasah harus berusaha untuk melakukan proses sistematis dalam melakukan perbaikan secara berkesinambungan.⁷

Adapun komponen-komponen dalam pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu adalah sebagai berikut : 1) Fokus pada kepuasan pelanggan, 2) Obsesi terhadap mutu, 3) Pendekatan Ilmiah, 4) Komitmen jangka panjang, 5) kerjasama tim, 6) Perbaikan sistem secara terus menerus, 7) Pendidikan dan pelatihan, 8) Kebebasan yang terkendali, 9) kesatuan tujuan, 10) adanya keterlibatan dan pemberdayaann guru dan staf tata usaha.⁸

⁷ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktek Dan Riset Pendidikann*, Jakarta, Bumi Aksara, 2009, Hlm. 572-573

⁸ *Ibid*, Hlm. 574-576

Jadi pada dasarnya Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan ini adalah bagaimana manajemen suatu sekolah atau madrasah dengan menggunakan prinsip-prinsip serta komponen-komponenn yang diupayakan agar ada perbaikan secara terus menerus sehingga tujuan yang akan dicapai yakni kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan sebaik-baiknya.

Mengacu pada latar belakang masalah diatas, dapat ditegaskan bahwa mutu pendidikan saat ini sedang menghadapi problem pelik dan kompleks, bukan saja problem-problem rutin administrasi, namun pula hadirnya kemampuan keterampilan manajerial pimpinan lembaga pendidikan, perubahan perilaku dan pola hidup pimpinan lembaga pendidikan khususnya di lembaga pendidikan Islam, rendahnya partisipasi dan tanggung jawab secara komprehensif tenaga pendidik dan kependidikan, niat yang kurang tulus dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) yang di emban oleh tim work tenaga pendidik dan kependidikan, para pelanggan pengguna lulusan menuntut profesionalisme terhadap teori, skill, dan pengalaman yang mereka miliki sesuai dengan tuntutan lapangan, masih carut marutnya pemahaman dan aplikasi teori belajar dan pembelajaran yang dimiliki oleh guru, dan evaluasi pembelajaran yang masih labil dan berubah-ubah akan mempengaruhi kegoncangan pemahaman dan ketidaknyamanan pendidik dan tenaga kependidikan.

Untuk menyahuti perkembangan sosial politik, ekonomi, sosial dan budaya global yang telah mempengaruhi hidup dan kehidupan saat ini dan masa depan, pendidikan diharuskan bersikap responsif dan pro aktif terhadap tuntutan masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan persekolahan. Tuntutan tersebut

adalah agar dunia pendidikan persekolahan dapat memberikan layanan prima terhadap penlanggan atau pengguna jasa pendidikan tersebut, sehingga secara normatif dapat merubah sikap dan meningkatna pengetahuan dan keterampilan peserta didik.⁹

Hal diatas mengidentifikasikan bahwa sebuah lembaga pendidikan harus dikelola secara profesional, sehingga dapat menghasilkan out put yang potensial dan kompetitif. Sekolah sebagai sarana untuk mencetuskan sumber daya dan menjadikan sumber daya yang produktif perlu untuk mereposisi kembali menjadi sekolah yang handal, berkualitas dan berstandar nasional maupun internasional yang dikembangkan bersama oleh warga sekolah dengan menggalakkan peran serta pemerintah pusat maupun daerah serta masyarakat sebagai stake holder.

Setidaknya ada dua hal yang senantiasa membayangi lembaga pendidikan dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan, yaitu :

Pertama, kinerja guru yang kurang profesional. Dalam hal ini guru merupakan orang yang berada di garis depan dalam proses pendidikan, guru memiliki peran yang sangat penting. Peranan guru dallam kegiatan pembelajaran tidak hanya bersifat administratif dan organisatoris, tetapi juga bersifat metodologis dan psikologis.¹⁰ Sebagai mana Allah SWT berfirman :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى

عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

⁹ Muhyi Batubara, *Sosiologi Pendidikan*, Jakarta, Ciputat Press, 2004 Hlm. 88

¹⁰ Oemar Hamalik, *Perencanaan Pengajaran Berdasarkan Pendekatan Sistem*, Jakarta, Bumi Aksara, 2003, Hlm. 43

Artinya : “Dan katakanlah: bekerjalah kamu, nanti Allah dan Rosul-nya serta orang-orang yang mukmin akan melihat pekerjaan itu. Nanti kamu akan dikembalikan kepada Allah, Allah mengetahui segala yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitahukan kepadamu apa yang telah kamu kerjakan.” (QS. Attaubah : 105).

Penegasan dari ayat diatas adalah bahwa pekerjaan seseorang akan dilihat oleh Allah SWT, rasul-Nya serta orang-orang yang beriman, artinya secara tidak langsung setiap pekerjaan yang dilakukan akan diketahui, diawasi dan dievaluasi oleh orang lain, demi memperoleh hasil yang diharapkan.

Kedua, manajemen pengelolaan sekolah yang kurang profesional. Dalam hal ini Ranupandojo mengutip pendapat James Stoner yang mengatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya orang lain yang ada dalam organisasi, guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pengertian tersebut mengindikasikan bahwa agar tujuan sekolah dapat tercapai, maka perlu dilakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian serta penggunaan sumber daya setiap orang yang terlibat dalam sekolah.

Menyadari akan hal tersebut, banyak lembaga pendidikan kemudian berupaya menerapkan konsep manajemen modern untuk mempercepat ketertinggalan serta meraih sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas. Penerapan ini merupakan ikhtisar agar sekolah dapat meningkatkan mutu dan

kualitasnya melalui perbaikan yang berkesinambungan, kualitas, produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan organisasi.¹¹

Salah satu model manajemen modern yang banyak diterapkan pada lembaga pendidikan adalah Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau Total Quality Management (TQM). Meskipun pada awalnya MMT dikembangkan sebagai model manajemen perusahaan (bisnis) namun dalam perkembangan selanjutnya banyak lembaga pendidikan yang mengembangkan konsep MMT/TQM. Hal ini dikarenakan karakteristik utama MMT/TQM yang secara filosofi senantiasa menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan berkelanjutan untuk pencapaian kebutuhan dan kepuasan pelanggan.¹²

Strategi yang dalam perkembangan dalam penggunaan Manajemen Mutu Terpadu dalam dunia pendidikan adalah, institusi pendidikan memposisikan dirinya sebagai institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa, yakni institusi yang memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan para pelanggan. Oleh karena itu dalam memposisikan dirinya sebagai industri jasa, maka sebuah lembaga pendidikan harus memenuhi standar mutu. Konsep mutu dalam TQM ini harus memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya (*Quality In Fact*) dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan (*Quality In Perfection*) menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa.¹³

¹¹ Fandi Tjiptono, Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta, Penerbit Andi, 1994, Hlm. 4

¹² Edward Salis, *Total Quality Manajemen*, Alih bahasa, Ahmad Ali Riyadi, Fahrurrazi, Yogyakarta, Ircisod, Hlm. 5-6

¹³ *Ibid*, Hlm. 7

Manajemen Mutu Terpadu dalam pendidikan mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi pendidikan melalui perbaikan berkelanjutan, input, proses, output, jasa, manusia, serta lingkungan yang memiliki prinsip-prinsip utama yaitu tetap fokus pada peserta didik, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim. Perbaikan sistem secara berkesinambungan, pelatihan dan pengembangan, kebebasan yang terkendali serta adanya satu kesatuan tujuan yang dilakukan dalam proses yang sistematis melalui pola PDCA yang terdiri dari langkah perencanaan, melaksanakan rencana, memeriksa hasil pelaksanaan rencana dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.¹⁴

Sedangkan Mutu pendidikan yang baik memiliki standar. Oleh karena itu, secara nasional diberlakukanlah standar-standar mutu pendidikan, yang disebut Standar Nasional Pendidikan (SNP). Dalam pasal 2 ayat 1 PP No. 19 tahun 2005 dinyatakan bahwa ruang lingkup SNP meliputi: (1) standar isi; (2) standar proses; (3) standar kompetensi lulusan; (4) standar pendidik dan tenaga kependidikan; (5) standar sarana dan prasarana; (6) standar pengelolaan sekolah; (7) standar pembiayaan, dan (8) standar penilaian pendidikan.¹⁵

Peraturan Pemerintah RI No. 19 Tahun 2005 Pasal 1 Ayat (6) mengemukakan bahwa standar proses adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan.¹⁶ Ruang lingkup standar proses untuk

¹⁴ Husaini Usman, *Op Cit*, Hlm 573

¹⁵ Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tentang Standar Nasional Pendidikan dan Sistem Pendidikan Nasional Tahun 2013, Jakarta, Tamita Utama, Hlm. 6

¹⁶ *Ibid*, Hlm. 2

satuan pendidikan dasar dan menengah menurut Permendiknas RI No. 41 Tahun 2007 mencakup perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran, dan pengawasan proses pembelajaran. Standar proses telah menempatkan guru pada posisi yang strategis dalam proses mengajar siswa, karena mengajar memerlukan tanggung jawab moral yang cukup berat. Keberhasilan pendidikan bergantung pada pertanggungjawaban guru dalam melaksanakan tugas mengajarnya. Firman Allah SWT dalam Surat Al-Kahfi ayat 66-70.

قَالَ لَهُ مُوسَى هَلْ أَتَّبِعُكَ عَلَى أَنْ تُعَلِّمَنِي مِمَّا عَلَّمْتَ رُشْدًا (66) قَالَ إِنَّكَ لَنْ تَسْتَطِيعَ مَعِيَ صَبْرًا (67) وَكَيْفَ تَصْبِرُ عَلَى مَا لَمْ تُحِطْ بِهِ خُبْرًا (68) قَالَ سَتَجِدُنِي إِنْ شَاءَ اللَّهُ صَابِرًا وَلَا أَعْصِي لَكَ أَمْرًا (69) قَالَ فَإِنِ اتَّبَعْتَنِي فَلَا تَسْأَلْنِي عَنْ شَيْءٍ حَتَّى أُحْدِثَ لَكَ مِنْهُ ذِكْرًا (70)

Artinya : “Musa berkata kepada Khidhr: "Bolehkah aku mengikutimu supaya kamu mengajarkan kepadaku ilmu yang benar di antara ilmu-ilmu yang telah diajarkan kepadamu?"Dia menjawab: "Sesungguhnya kamu sekali-kali tidak akan sanggup sabar bersama aku. dan bagaimana kamu dapat sabar atas sesuatu, yang kamu belum mempunyai pengetahuan yang cukup tentang hal itu?" Musa berkata: "Insya Allah kamu akan mendapati aku sebagai orang yang sabar, dan aku tidak akan menentangmu dalam sesuatu urusanpun". Dia berkata: "Jika kamu mengikutiku, Maka janganlah kamu menanyakan kepadaku tentang sesuatu apapun, sampai aku sendiri menerangkannya kepadamu".¹⁷

SKL-SP adalah kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup pengetahuan, sikap, dan keterampilan pada setiap satuan pendidikan yang terdiri dari satuan pendidikan dasar (SD/MI/SDLB/Paket A, SMP/MTs/SMPLB/Paket B) dan satuan pendidikan menengah (SMA/MA/SMALB/Paket C, SMK/MAK). Standar Kompetensi Lulusan Satuan Pendidikan (SKL-SP) dikembangkan berdasarkan tujuan setiap satuan pendidikan, yaitu:

¹⁷ Mushaf Aminah, *Al-quran dan Terjemahannya*, 2013, Jakarta, Al-Fatih, Hlm. 301

1. Pendidikan Dasar, yang meliputi SD/MI/SDLB/Paket A dan SMP/MTs./SMPLB/Paket B, bertujuan: meletakkan dasar kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut.
2. Pendidikan Menengah yang terdiri atas SMA/MA/SMALB/Paket C bertujuan: meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut.
3. Pendidikan Menengah Kejuruan yang terdiri atas SMK/MAK bertujuan: meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut sesuai dengan kejuruannya.

SK-KMP adalah kualifikasi kemampuan lulusan pada setiap kelompok mata pelajaran yang mencakup: Agama dan Akhlak Mulia, Kewarganegaraan dan Kepribadian, Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, Estetika, dan Jasmani, Olahraga, dan Kesehatan, baik untuk satuan pendidikan dasar maupun satuan pendidikan menengah. Secara khusus, di SMK aspek yang menjadi fokus perhatian dalam standar kompetensi lulusan adalah (1) kualifikasi lulusan, (2) kepuasan lulusan, dan (3) keterserapan lulusan di dunia kerja.

Dari segi proses, suatu pendidikan disebut bermutu apabila peserta didik mengalami proses pembelajaran yang riil dan bermakna, yang ditunjang oleh proses belajar mengajar yang efektif. Suyata (1996: 1), menjelaskan bahwa kualitas suatu sekolah ditentukan oleh pendayagunaan sumber-sumber instruksional secara optimal, efisiensi pengelolaan input-input material dan non

material, yang secara keseluruhan ditransformasi melalui proses yang meyakinkan. Dari segi produk, pendidikan disebut bermutu apabila siswa: (1) dapat menyelesaikan studi dengan tingkat penguasaan yang tinggi terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi sebagaimana tidak diberikan dalam tugas-tugas belajarnya; (2) memperoleh kepuasan atas hasil pendidikannya karena ada kesesuaian antara penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan kebutuhan hidupnya; (3) mampu memanfaatkan secara fungsional ilmu pengetahuan dan teknologi hasil belajarnya demi perbaikan kehidupannya; dan (4) dapat dengan mudah memperoleh kesempatan bekerja sesuai dengan tuntutan dunia kerja.

Filosofi mutu dalam pendidikan merekomendasikan tiga prinsip sebagai berikut: (1) pendidikan merupakan industri jasa yang mengimplikasikan pada pentingnya mengembangkan hubungan kemanusiaan yang mendasar dan sikap pelayanan; (2) mutu pendidikan merupakan kesesuaian atribut-atribut jasa dengan kebutuhan para pelanggannya, dan atribut-atribut itu adalah relevansi, efisiensi, akuntabilitas, dan kemampuan akademis yang semuanya merupakan suatu keterpaduan; dan (3) proses kegiatan pendidikan bersifat sirkuler yang mengimplikasikan berkembangnya hubungan kemitraan antara lembaga pendidikan dengan masyarakat dan dunia usaha serta mutu berkelanjutan.

Menurut Juran (1995: 99), secara berturut-turut manajemen mutu yang berbasis pada kebutuhan pelanggan dilakukan dengan cara: (1) mengenali pelanggan; (2) menemukan; (3) menerjemahkan kebutuhan pelanggan; (4)

mengembangkan produk; (5) mengembangkan proses produksi; dan (6) mewujudkan menjadi serangkaian kegiatan operasional.¹⁸

Berangkat dari uraian di atas maka penulis ingin mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pada Standar Proses di MAN 2 Bandar Lampung. Yang dalam kenyataannya implementasi MMT di MAN 2 Bandar Lampung sudah dijalankan dengan baik, hal ini terlihat dari hasil penelitian pra survey yang penulis lakukan di mana didapat hasil bahwa kepala madrasah telah memaksimalkan layanan kepada pelanggan dengan cara menciptakan keamanan dan kenyamanan dalam belajar, kemudian kepala madrasah juga telah memberikan respek kepada setiap orang yang ada di lingkungan madrasah dengan memberikan kesempatan berprestasi, berkarir dan dalam pengambilan keputusan, selain itu juga kepala madrasah selalu bersikap demokratis, dan yang terakhir kepala madrasah juga telah mengadakan perbaikan secara terus menerus, ini terlihat dari upaya yang dilakukan dengan meningkatkan kualitas rekrutmen siswa baru baik dari segi kualitas maupun kuantitas dan ini dilakukan dengan baik, kemudian kepala madrasah juga selalu mengadakan pelatihan-pelatihan yang tujuannya untuk meningkatkan profesionalisme guru dalam mengajar.¹⁹

Dalam meningkatkan mutu pendidikan, Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Bandar Lampung memiliki kegiatan yang berbeda dengan sekolah lainnya yang ada di Bandar Lampung, salah satunya yaitu madrasah ini mengadakan kegiatan pengembangan diri, pengembangan bakat dan minat peserta didik seperti

¹⁸ <https://jodenmot.wordpress.com/2012/12/26/standar-mutu-pendidikan/>

¹⁹ Pra Survey, tentang pelaksanaan MMT, pada hari senin tanggal April 2016

mengadakan ekstrakurikuler tata busana, elektronik dan dalam hal perbengkelan. Tata busana adalah kegiatan dimana peserta didik dapat mengembangkan keterampilan, kemahirannya dalam menjahit pakaian. Elektronik dan perbengkelan adalah keterampilan bagi peserta didik yang ingin mengembangkan bakatnya dalam hal perbengkelan ataupun listrik. Tujuan dari pengembangan diri tata busana, elektronik dan perbengkelan itu adalah agar dapat menciptakan kelulusan peserta didik yang berkompetensi dan memiliki keahlian serta keterampilan pada diri peserta didik.²⁰

B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah Manajemen Mutu Terpadu, sedangkan sub fokus Penelitian 1) Kepuasan kepada pelanggan/fokus pada pelanggan, 2) Respek terhadap semua orang, 3) Kepemimpinan (Leadership), 4) perbaikan terus menerus, serta 5) Standar proses (perencanaan, pelaksanaan, penilaian, dan pengawasan proses pembelajaran). Penelitian di lakukan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Bandar Lampung.

C. Batasan Masalah

Batasan didalam penelitian tesis ini terkonsentrasi pada Manajemen Mutu Terpadu, 1) Kepuasan kepada pelanggan/fokus pada pelanggan, 2) Respek terhadap semua orang, 3) kepemimpinan (Leadership), 4) perbaikan terus menerus, dalam kaitannya pada standar proses di MAN 2 Bandarlampung dihadapkan dengan berbagai tantangan diantaranya adalah bagaimana

²⁰ Pra Survey, *tentang pelaksanaan MMT*, pada hari senin tanggal 23 Mei 2016

mempertahankan berbagai prestasi yang telah diraih di MAN 2 Bandarlampung dan cara mengelola sekolah tersebut sesuai dengan kontek MMT.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, identifikasi dan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah dalam penelitian tesis ini, yaitu :

1. Bagaimanakah Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam prinsip kepuasan pelanggan Pada Standar proses di MAN 2 Bandar Lampung?
2. Bagaimanakah Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam prinsip respek terhadap semua orang Pada Standar proses di MAN 2 Bandar Lampung?
3. Bagaimanakah Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam prinsip kepemimpinan (Leadership) Pada Standar proses di MAN 2 Bandar Lampung?
4. Bagaimanakah Implementasi Manajemen Mutu Terpadu perbaikan terus menerus dalam prinsip Pada dalam prinsip Standar proses di MAN 2 Bandar Lampung?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang diteliti maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) pada Standar Proses di MAN 2 Bandar Lampung.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan deskripsi nyata di lapangan tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) pada Standar Proses di MAN 2 Bandar Lampung.

- Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian yang mendalam dan mengembangkan konsep atau teori tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) pada Standar Proses.

- Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi kepala sekolah dan para pengambil kebijakan pendidikan karena hasil penelitian ini dapat memberikan masukan atau informasi tentang Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) dalam hal Standar Proses.

F. Kerangka Berfikir

Sebagaimana diuraikan pada bagian sebelumnya, bahwa problem yang di hadapai oleh kebanyakan lembaga pendidikan adalah rendahnya kualitas manajemen yang ada dalam lembaga pendidikan tersebut. oleh karena itu mau tidak mau sekolah harus menerapkan manajemen secara profesional. Bagaimanapun juga manajemen menentukan keberhasilan proses pelayanan jasa sekolah. Artinya manajemen sekolah yang baik akan mendatangkan mutu pelayanan yang baik pula, dan mutu pelayanan yang baik akan menghasilkan output yang baik pula demikian sebaliknya.

Dalam konteks yang demikian, Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau yang biasa disebut Total Quality Management (TQM) merupakan salah satu alternatif yang bisa diterapkan oleh lembaga pendidikan, TQM adalah tentang usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yaitu fokus kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Karena pelanggan dalam konteks mutu adalah raja. Nilai

lebih dari MMT adalah seluruh pelayanan diorientasikan pada “mutu” yang menjadi kata kunci dari satu tujuan proses pendidikan.

Dalam konteks Manajemen Mutu Terpadu (MMT), senantiasa dilakukann perbaikan berkelanjutan dari seluruh proses pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam konteks Manajemen Mutu Terpadu senantiasa diadakan perbaikan berkelanjutan atas tenaga pendidik atau guru. Perbaikan berkelanjutan mensyaratkan adanya evaluasi, monitoring dan tindak lanjut dari hasil evaluasi tersebut. proses demikian dilaksanakan secara kontinyu sampai didapatkan mutu pelayanan yang diharapkan.

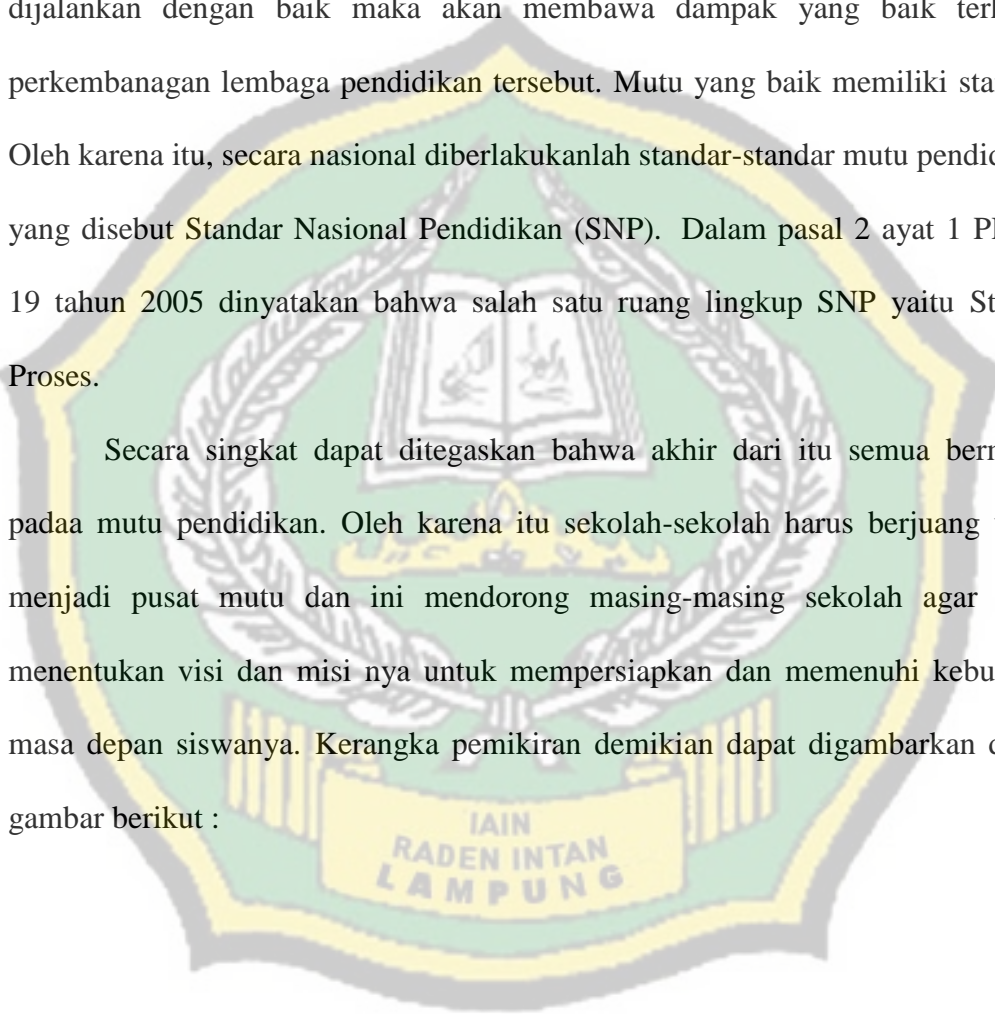
Untuk dapat menerapkan Manajemen Mutu Terpadu dengan baik tentunya diperlukan prinsip-prinsip Manajemen Mutu Terpadu yang harus ada sehingga nantinya Manajemen Mutu Terpadu ini akan dapat diukur berhasil atau tidaknya. Prinsip dari Manajemen Mutu Terpadu ini adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan : Pendidikan harus memberikan pelayanan kepada pelanggannya, dimana yang dimaksud dengan pelanggan pendidikan ini meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah siswa, guru dan staf tata usaha, sedangkan pelanggan eksternal adalah orangtua siswa, pemerintah dan masyarakat termasuk komite sekolah.
2. Respek terhadap semua orang : Jadi semua orang yang ada di sekolah dianggap memiliki potensi, sehingga setiap orang yang ada di organisasi diperlakukan dengan sebaik-baiknya dan diberi kesempatan untuk berprestasi, berkarir dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.
3. Kepemimpinan (Leadership)

4. Perbaikan terus-menerus, agar sukses sekolah atau madrasah harus berusaha untuk melakukan proses sistematis dalam melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Apabila prinsip-prinsip dalam pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu ini dijalankan dengan baik maka akan membawa dampak yang baik terhadap perkembangan lembaga pendidikan tersebut. Mutu yang baik memiliki standar. Oleh karena itu, secara nasional diberlakukanlah standar-standar mutu pendidikan, yang disebut Standar Nasional Pendidikan (SNP). Dalam pasal 2 ayat 1 PP No. 19 tahun 2005 dinyatakan bahwa salah satu ruang lingkup SNP yaitu Standar Proses.

Secara singkat dapat ditegaskan bahwa akhir dari itu semua bermuara pada mutu pendidikan. Oleh karena itu sekolah-sekolah harus berjuang untuk menjadi pusat mutu dan ini mendorong masing-masing sekolah agar dapat menentukan visi dan misi nya untuk mempersiapkan dan memenuhi kebutuhan masa depan siswanya. Kerangka pemikiran demikian dapat digambarkan dalam gambar berikut :



Gambar I
Kerangka Pikir Penelitian Implementasi Manajemen Mutu Terpadu

